**借展翼之势，创函件价值**

（江苏省分公司）

约投挂号业务作为集团公司依据市场需求定制推出的函件寄递服务，是推动函件业务转型升级的重要抓手。江苏分公司从推动函件业务转型升级的高度出发，以全新的经营理念和服务模式，发挥约投挂号信函业务时限稳定、预约投递、精准送达、价格合理的特点，突出发展这项高值业务。2015年全省共实现约投挂号业务收入4387万元，列全国第四，同比增幅365%，列全国第三。新增注册客户597家，累计交寄客户771家，均居全国第一。2016年一季度实现收入859万元，同比增幅133%。现将具体做法汇报如下：

**一、组织与政策并重，助推约投挂号驶入发展快车道**

**1.成立专项小组，明确目标责任**

为突出抓好约投挂号业务,江苏分公司由省公司市场部牵头，负责全省约投挂号业务的统一规划与把控，协调服检部、运保部、省函件局等相关部室参与，在省函件局设立约投挂号项目工作组，负责全省约投业务的市场分析、政策制定、组织实施及执行管理。各地市分公司设立由分管副总任组长，市场、运保、函件、投递等部门共同组成的约投挂号工作小组，负责制定本地约投挂号业务发展规划和营销方案，全面推进该业务的市场推广和服务管控。

**2.精心组织活动，落实激励政策**

为充分调动全省发展约投挂号业务的积极性，制定了“重点突破、行业复制、项目拉动、全面推进”的发展思路，组织开展以“展翼行动”为主题的全省营销活动。活动以十大行业市场为重点，加强现有函件业务的服务升级和增量市场的开发。同时设立专项奖励基金，对达到要求的地市分公司分别给予“展翼达标奖”、“展翼争先奖”、“展翼贡献奖”等奖励，进一步激发全省热情，促推全省约投挂号业务发展。

**二、开拓与探索并举，引领约投挂号树立发展风向标**

按照重点推进、快速复制的思路，江苏分公司认真分析、挖掘全省约投挂号业务的市场需求，梳理现有客户与潜在客户，加大对重点项目的引领，重点行业、重点区域的推介和突破，提高市场开发效率，树立行业发展风向标。

**1.重点项目引领，夯实业务基础**

**全面推进总部级项目开发。**主要针对银行、保险、电力、税务等总部级单位，突破纸质信函界限，促进原有信函寄递业务的转型升级。由省分公司牵头，先后开发了江苏电力 “电力催缴征信函”的寄递合作，太平洋、阳光保险电销保单，省国税“营改增”信息实地核查等项目，形成收入500余万元。

**积极深化本地项目开发。**江苏各市（县、区）分公司在发展中，学习优秀案例，深化本地项目开发。各分公司通过营销走访，根据客户需求分类打造约投产品。例如苏州分公司与浦发银行苏州分行合作寄递客户满意度调查函，以“约投+回执”的形式分别针对个人及企业用户进行投递，形成收入10万元。江阴分公司与江阴残联合作寄递残疾人就业保障金缴款通知书，全年形成收入近50万元。南京分公司与江苏佳享健康有限公司合作寄递保健品试用装和宣传单页，形成约投收入130余万元。

**2.强化客户升级，促进业务转型**

按照“数据导航、穷尽资源”的发展思路，江苏分公司锁定现有信函客户，以约投挂号推动信函业务的提档升级。下发《全省给据邮件存量客户表》，对原有挂号信函业务客户的所在区域、所属行业、年贡献收入情况进行划分，指导各地市积极走访客户，跟进客户需求，完善解决方案，引导客户将信函寄递服务升级为“安全、便捷、保密”的约投挂号，促进存量客户的业务转型发展。

**3.狠抓行业复制，穷尽客户资源**

江苏邮政深入研究商务、政务两大市场，制定了《商务、政务、县域市场开发导航表》，梳理现有客户与潜在客户，加大对重点行业、重点区域的摸排和推介，督导各分公司根据本地区经济规模和特点，深挖三大市场的寄递需求，填补本地市场空白，以点扩面，做到增量市场快复制，提高约投挂号的市场开发效率。

**转型开发征信凭证类寄递市场。**2015年，江苏省人民政府加大了对全省征信系统的管理力度，通过分析发现，征信类产品既能催收欠款、做签收凭证，又能作为必要时的法律依据。于是省分公司立即指导各地分公司积极与当地社保、地税、交巡警大队、电力、银行等部门合作，开发了一系列征信凭证类约投挂号产品，如催缴征信函、税务催报单、违章违法告知函等，形成收入近2000万元。

**重点推进签单返单寄递市场。**随着电子化发展以及金融行业体制改革的深入，越来越多的金融业务不需要上门即可办理，也给函件市场创造了更多的机会。江苏分公司重点推进该领域的签单返单约投挂号业务，鼓励各分公司积极开发带回执的约投挂号服务，如银企对账单、还款催缴单、电网销保单、满意度调查函等，在原有约投账单服务的基础上，增加需收件人签字取回单据的回收服务，确保妥投率和回执回收率累计形成收入近1000万元。

**三、培训与监管并行，为约投挂号健康发展保驾护航**

**1.注重以会代训，提升业务能力**

江苏分公司注重展开定期业务调研及专题培训会，来推进全省约投挂号业务的推广和管控。通过 “约投挂号营销方案解读会”，使全省掌握约投的主要市场和各环节操作流程。通过“发展研讨会及营销推进会”，分阶段对各地约投业务发展进行指导、通报及经验交流。通过实地“现场答疑会”解决暂时落后地区的发展困难。通过电话指导、实地督导、分享经验，交流学习，确保全省约投挂号业务发展步调一致，稳步前进。

**2.强化发展管控，力促保驾护航**

在“展翼行动”营销活动中，通过案例随分享、信息周通报、简报月发布、通报季督进等举措，全力推进全省约投挂号业务发展。每周通过短信、微信通报当周活动情况；每月发布简报，通报各分公司当月业务开展进度；每季发布活动通报，跟踪督导全省业务落实情况，并布置下阶段工作任务。

在约投挂号工作小组中，加强各部门之间的协调配合，由省公司服检部、函件局加强对约投挂号服务运行质量的监控，明确专职人员，密切关注客户反馈，实时监督、及时处理。对异常邮件逐件监督、逐件反馈，定期通报约投运行质量及异常邮件处理情况，确保全年约投挂号异常邮件100%电话跟踪处理。

以上是江苏分公司在约投挂号业务发展中的一些探索，不当之处敬请各位领导批评指正。我们将以此次会议精神为指导，在集团公司顶层设计指引下，学习借鉴先进兄弟省分公司的经验，坚定发展约投挂号等函件重点业务信心，加快江苏函件的转型发展步伐，推动函件业务发展再上新的台阶！